



PLEC DE CLÀUSULES TÈCNiques
CONTRACTACIÓ PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES
DONES (SIAD) – EXPEDIENT X2026001342

Índex

1. Objecte del contracte	2
2. Termini d'execució	6
3. Objectius del servei.....	6
3.1. Suport i atenció psicològica	7
3.2. Orientació jurídica i d'assessorament legal	7
3.3. Informació, atenció social i seguiment	8
3.4. Servei de suport i atenció psicològica infantil.....	8
4. Característiques dels serveis a contractar.....	8
4.1. Model de servei	8
4.2. Funcions i tasques.....	9
5. Hores de prestació del servei.....	12
6. Mitjans materials i tècnics adscrits al servei	13
7. Mitjans personals	13
8. Obligacions de l'empresa adjudicatària	14
9. Drets i obligacions de l'Ajuntament	16
10. Seguiment i control del servei	17
11. Supòsit de vaga	17
12. Teletreball	18
13. Protecció de dades de caràcter personal	18
14. Documentació, finalització del contracte i traspàs	18



1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la **prestació del Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) de l'Ajuntament de Vilassar de Mar**, que ofereix assessorament, primera atenció i acompanyament, si escau, pel que fa a l'exercici dels drets de les dones en tot allò relacionat amb la seva vida laboral, social, personal i familiar. L'anomenat servei es dirigeix a les dones del municipi en situació de desigualtat per raó de gènere o orientació sexual i, en especial, a aquelles que es trobin en situació de risc per patir, poder patir o haver patit violència masclista, tot oferint les prestacions següents:

- 1) Informació, atenció i seguiment.
- 2) Atenció psicològica a les usuàries que ho requereixin.
- 3) Atenció psicològica als fills i filles de les dones usuàries del SIAD, si escau.
- 4) Orientació jurídica i assessorament a les usuàries que ho requereixin.

La prestació d'aquest servei es durà a terme de conformitat amb allò que s'estableixi en aquest plec de condicions tècniques, al plec de condicions administratives, a l'informe justificatiu de necessitat de contractació, a les instruccions que pugui dictar l'Ajuntament i a la normativa que sigui d'aplicació.

D'altra banda, la responsabilitat sobre el servei recau en la Regidoria de Feminismes i LGBTI+. Aquesta, pel que fa al contingut concret del servei a prestar es coordinarà de forma especial amb la Regidoria de Serveis Socials, principalment, pel que fa al tractament de casos de violència masclista.

PRESTACIÓ DE SUPORT I ATENCIÓ PSICOLÒGICA

Consisteix en el suport, assessorament i atenció personal. És un servei públic, confidencial, gratuït i de caràcter voluntari, que es desenvolupa d'acord amb les directrius del marc general d'actuacions dels diferents Serveis d'Informació i d'Atenció a les Dones.

El perfil d'usuàries del servei són dones amb una necessitat de suport psicològic o psicoemocional puntual per qualsevol tipus de temàtica relacionada amb la seva situació personal. El servei d'atenció psicològica del SIAD té com a finalitat posar a disposició de totes les dones del municipi un espai confidencial i de caràcter tècnic, en matèria d'assessorament psicològic, de suport i acompanyament professional, en situacions en les quals resulta indicada una intervenció que faciliti i promogui en les usuàries una adequada gestió dels seus recursos personals, emocionals i de comunicació en situacions de crisi vital, pèrdua afectiva o dol, canvis substancials, conflictes familiars o interpersonals i, en general, dificultats puntuals o circumstancials per assolir, mantenir o recuperar un adequat nivell de benestar psicoemocional i un satisfactori desenvolupament personal.

El servei tindrà dues modalitats d'atenció:

Atenció psicològica individual: Cada dona tindrà un pla de treball personalitzat, d'acord amb la problemàtica que plantegi i els objectius que es proposi treballar.

L'assessorament psicològic que ofereix aquest servei no és un tractament clínic ni pretén substituir-lo en aquells casos en els quals existeixi una patologia que el faci recomanable. Sí que



és, tanmateix, un espai de prevenció i de detecció, en el qual es pot enfocar una derivació a tractament psicoterapèutic en cas que sigui necessari.

Es tracta d'un suport psicològic per facilitar el procés de presa de decisions personals i motivar un canvi personal. És un espai de contenció, de seguiment i acompanyament psico-emocional breu.

En funció d'aquesta atenció individual, i quan es consideri convenient, es treballarà la possible incorporació al grup d'acompanyament i ajuda mútua o bé a un altre recurs o servei adient. En cas contrari, la intervenció finalitzarà a criteri professional un cop assolits els objectius de la intervenció, o bé a sol·licitud de la pròpia usuària.

Realització de sessions grupals: Oferir sessions de grup d'acompanyament i d'ajuda mútua per a les usuàries. Es programaran actuacions grupals sempre que en sorgeixi la necessitat i es compleixi amb un mínim d'assistents a les sessions.

Són funcions específiques: Atendre presencialment, amb orientacions psicoterapèutiques breus i de forma confidencial, les dones que acudeixin al SIAD -bé per iniciativa pròpia o bé per indicació o derivació d'altres serveis de la xarxa social o sanitària- i que necessitin assessorament, acompanyament o suport psicològic en temes com:

- Conflictes en les relacions familiars, (progenitors, parelles, fills/filles...)
- Dinàmiques familiars no funcionals (manca de límits, deficiències en la comunicació, situacions de sobrecàrrega emocional...)
- Processos de canvi i crisis vitals.
- Trastorns menors d'ansietat i depressió.
- Sexualitat i conflictes de parella.
- Alteracions psicoemocionals relacionades amb processos de malaltia crònica o de caràcter greu (càncer, fibromiàlgia, malalties que incapacitin...)
- Sobrecàrregues per atenció de familiars amb malalties cròniques o incapacitats.
- Crisis relacionals i vincles afectius no satisfactoris.
- Repercussions emocionals per qualsevol tipus de situació d'assetjament viscuda.
- Processos de dol per pèrdua, malaltia, abandonament, mort...
- Alteracions psicoemocionals en el període de gestació i lactància.
- Informació sobre gènere, drets i de recursos especialitzats.
- Detectar possibles situacions de violència de gènere i establir les derivacions i el seguiment pertinents.
- Orientar psicològicament en situacions d'assetjament sexual, laboral o de qualsevol altre tipus, que atemptin contra la dignitat i els drets de les dones.
- Treballar amb les dones per a capacitar-les, incrementar la seva autonomia i autoestima personal; facilitar el procés de presa de decisions per superar adientment la situació que viuen; orientar i derivar, si s'escau, cap a serveis especialitzats en tractament clínic específic o de llarga recuperació.
- Constituir, coordinar, dirigir i dinamitzar els grups d'acompanyament i ajuda mútua.
- Proposar, planificar i dur a terme els tallers de creixement personal i auto-gestió, amb diferents temàtiques.
- Elaboració de memòries i proposta d'actuacions (pla de treball).



Tota la informació de les visites quedarà registrada al programa Hestia o aquell que el substitueixi.

Tant els horaris com l'espai que s'indiquen, són susceptibles de modificació per raó d'organització dels serveis, no tenint la consideració de modificació contractual sempre i quan no s'ampliïn o redueixin les hores.

La participació i la realització de sessions grupals es determinaran segons criteri del l'equip del SIAD i de la tècnica de Feminismes i LGBTI+ de l'Ajuntament.

ORIENTACIÓ JURÍDICA I D'ASSESSORAMENT LEGAL

El servei ofereix una atenció personalitzada que dona informació i primera atenció d'assessorament legal en relació als drets de les dones en els àmbits familiar, social, personal i laboral.

El servei d'assessorament jurídic i legal farà una primera orientació i atenció fent, si s'escau, les derivacions que siguin necessàries a altres serveis municipals o supramunicipals.

Són funcions específiques:

- Atendre presencialment les dones que sol·licitin una primera informació legal sobre qualsevol tema relatiu als seus drets.
- Orientar les usuàries sobre procediments a iniciar o dubtes sobre procediments ja iniciats. Posar especial atenció en situacions que es puguin detectar de violència masclista, fent les derivacions que siguin pertinents; fent, així mateix, l'acompanyament necessari.
- Informació respecte els drets a la justícia gratuïta i orientació dels tràmits necessaris.
- Realització d'escrits de tramitació o al·legacions extrajudicials en àmbits d'altres administracions.
- Atendre els dubtes i peticions d'assessorament legal que puguin fer els tècnics i tècniques de Serveis Socials respecte a usuàries d'aquests serveis municipals (treballadors/res socials, educadors/res socials de l'IMSS), fent els acompanyaments pertinents.
- Activitats comunitàries a proposta del servei.
- Elaboració de memòries i proposta d'actuacions (pla de treball).

Tota la informació de les visites quedarà registrada al programa Hestia o aquell que el substitueixi.

Tant els horaris com l'espai que s'indiquen, són susceptibles de modificació per raó d'organització del servei, no tenint la consideració de modificació contractual sempre i quan no s'ampliïn o redueixin les hores.

PRESTACIÓ D'INFORMACIÓ, ATENCIÓ SOCIAL I SEGUIMENT

És la via d'entrada a l'atenció integral i consta d'una primera visita d'acollida amb la professional d'acollides del SIAD, que valora la situació i acorda les següents accions o derivacions a realitzar. La professional d'acollida es farà càrrec de:

- Acollida de les usuàries.



- Valoració de la necessitat d'intervenció psicològica i derivació a la psicòloga del servei.
- Valoració de la necessitat de suport jurídic i derivació a la jurista del servei.
- En el cas que hagi filles i fills, donar servei i/o tramitar derivacions als recursos en la situació que es poden trobar en el cas de violència masculista envers la mare.
- Valoració i gestió de recursos: ajuts econòmics, cases d'acollida, advocats d'ofici...
- Coordinació amb la resta de professionals del SIAD.
- Coordinació amb les professionals de serveis socials i del circuit de violència municipal.
- Gestió d'aplicatius.
- Programació de visites de totes les professionals del servei quan escaigui.
- Disseny i implementació d'actuacions de sensibilització.
- Col·laboració en les activitats del SIAD, quan es consideri necessari.
- Col·laboració en els projectes i programes externs al servei quan es consideri necessari i/o oportú.
- Suport al teixit associatiu femení del municipi.

Tota la informació de les visites quedarà registrada al programa Hestia o aquell que el substitueixi.

Tant els horaris com l'espai que s'indiquen, són susceptibles de modificació per raó d'organització dels serveis, no tenint la consideració de modificació contractual sempre i quan no s'ampliïn o redueixin les hores.

PRESTACIÓ DE SUPORT I ATENCIÓ PSICOLÒGICA INFANTIL

Consisteix en la realització de l'acompanyament psicoeducatiu en tot el procés de recuperació dels fills i filles de dones usuàries del SIAD que han patit o pateixen violència de gènere.

És un espai confidencial i de caràcter tècnic, en matèria d'assessorament psicològic i emocional, de suport i acompanyament, en situacions en les quals resulta indicada una intervenció que faciliti i promogui una adequada gestió dels seus recursos personals, emocionals i de comunicació per a assolir, mantenir o recuperar un adequat nivell de benestar psicoemocional i un satisfactori desenvolupament personal.

Cada persona usuària tindrà un pla de treball personalitzat, d'acord amb la problemàtica que plantegi i els objectius a treballar.

L'assessorament psicològic que ofereix aquest servei no és un tractament clínic ni pretén substituir-lo en aquells casos en els quals existeixi una patologia que el faci recomanable. Sí que és, tanmateix, un espai de prevenció i de detecció, en el qual es pot enfocar una derivació a tractament psicoterapèutic, si és necessari.

En funció d'aquesta atenció, es treballarà la possible derivació a un altre recurs o servei adient. En cas contrari, la intervenció finalitzarà a criteri professional un cop assolits els objectius de la intervenció, o bé a sol·licitud de les usuàries.

Són funcions específiques atendre presencialment, amb orientacions psicoterapèutiques breus i de forma confidencial, els fills i filles (de les usuàries del SIAD) que pateixen les conseqüències d'una discriminació per raó de gènere rebuda per llurs mares, en:



- Conflictes en les relacions familiars
- Dinàmiques familiars no funcionals
- Processos de canvi i crisis vitals.
- Trastorns menors d'angoixa i depressió.
- Alteracions psicoemocionals derivades del maltractament patit per la mare.
- Detectar possibles situacions de violència i establir les derivacions i el seguiment pertinents.
- Treballar amb els infants per a capacitar-los, incrementar la seva autonomia i autoestima personal; facilitar el procés de presa de decisions per a superar adientment la situació que viuen; orientar i derivar, si s'escau, cap a serveis especialitzats en tractament clínic específic o de llarga recuperació.
- Proposar, planificar i dur a terme els tallers de creixement personal i auto-gestió, amb diferents temàtiques.
- Col·laborar en les activitats del SIAD, quan es consideri necessari.
- Elaboració de memòries i proposta d'actuacions.

Tota la informació de les visites quedarà registrada al programa Hestia o aquell que el substitueixi.

Tant els horaris com l'espai que s'indiquen, són susceptibles de modificació per raó d'organització del servei, no tenint la consideració de modificació contractual sempre i quan no s'ampliïn o redueixin les hores.

2. Termini d'execució

La durada del contracte serà per un període de dos anys, des del dia 1 del mes següent a la data de formalització del contracte, prorrogable per dos anys més, fins a un màxim de 4 anys.

3. Objectius del servei

A part de donar resposta a les diferents demandes d'informació i d'atenció formulades per les usuàries, contribuir als seus processos i ajudar a la superació de totes les situacions de vulnerabilitat per discriminació de gènere, el SIAD té com a objectius comuns en totes les prestacions:

- Col·laborar amb les accions comunitàries desenvolupades en el territori en relació a les polítiques de dones.
- Fomentar la participació femenina en matèria d'igualtat de gènere.
- Crear un espai de relacions socials de les dones.
- Actuar com a observatori de la realitat de les dones del territori i proporcionar les informacions necessàries per col·laborar en la definició de les línies d'intervenció prioritàries en els plans o programes locals de polítiques de dones.
- Col·laborar, com a agent especialitzat, amb els plans, programes i actuacions impulsats des de l'àmbit competent en matèria d'igualtat de l'Ajuntament de Vilassar de Mar.

D'altra banda, cada especialitat té uns objectius específics que es detallen a continuació:



3.1. Suport i atenció psicològica

Consisteix en el suport, assessorament i atenció personal dirigit a les dones del municipi. És un servei públic, confidencial, gratuït i de caràcter voluntari, que es desenvolupa d'acord amb les directrius del marc general d'actuacions dels diferents Serveis d'Informació i d'Atenció a les Dones.

El perfil d'usuàries del servei són dones amb una necessitat de suport psicològic o psico-emocional puntual per qualsevol tipus de temàtica relacionada amb la seva situació personal. El servei d'atenció psicològica del SIAD té com a finalitat posar a disposició de totes les dones residents al municipi un espai confidencial i de caràcter tècnic, en matèria d'assessorament psicològic, de suport i acompanyament professional, en situacions en les quals resulta indicada una intervenció que faciliti i promogui en les usuàries una adequada gestió dels seus recursos personals, emocionals i de comunicació en situacions de crisi vital, pèrdua afectiva o dol, canvis substancials, conflictes familiars o interpersonals i, en general, dificultats puntuals o circumstancials per assolir, mantenir o recuperar un adequat nivell de benestar psicoemocional i un satisfactori desenvolupament personal.

El servei tindrà dues modalitats d'atenció:

Atenció psicològica individual: Cada dona tindrà un pla de treball personalitzat, d'acord amb la problemàtica que plantegi i els objectius que es proposi treballar.

L'assessorament psicològic que ofereix aquest servei no és un tractament clínic ni pretén substituir-lo en aquells casos en els quals existeixi una patologia que el faci recomanable. Sí que és, tanmateix, un espai de prevenció i de detecció, en el qual es pot enfocar una derivació a tractament psicoterapèutic en cas que sigui necessari.

Es tracta d'un suport psicològic per facilitar el procés de presa de decisions personals i motivar un canvi personal. És un espai de contenció, de seguiment i acompanyament psico-emocional breu.

En funció d'aquesta atenció individual, i quan es consideri convenient, es treballarà la possible incorporació al grup d'acompanyament i ajuda mútua o bé a un altre recurs o servei adient. En cas contrari, la intervenció finalitzarà a criteri professional un cop assolits els objectius de la intervenció, o bé a sol·licitud de la pròpia usuària.

Realització de sessions grupals: Oferir sessions de grup d'acompanyament i d'ajuda mútua per a les usuàries. Es programaran actuacions grupals sempre que en sorgeixi la necessitat i hi hagi un nombre mínim d'assistents a les sessions.

3.2. Orientació jurídica i d'assessorament legal

El servei té com a finalitat oferir una atenció personalitzada facilitant informació, primera atenció i assessorament legal en relació als drets de les dones en els àmbits familiar, social, personal i laboral.

Està obert a totes les dones vinculades al municipi de Vilassar de Mar.

El servei d'assessorament jurídic i legal farà una primera orientació i atenció presencial, fent si s'escau les derivacions que siguin necessàries a altres serveis municipals o supramunicipals.



3.3. Informació, atenció social i seguiment

És la via d'entrada a l'atenció integral. L'objectiu és la realització d'una primera atenció amb la professional d'acollida del SIAD, en relació amb l'exercici dels seus drets en tots els àmbits i, especialment, en situacions de violència masclista, fer el seguiment dels casos, valorar la situació i acordar les següents accions o derivacions a realitzar.

3.4. Servei de suport i atenció psicològica infantil

Consisteix en l'acompanyament psico-educatiu en tot el procés de recuperació dels fills i filles de dones usuàries del SIAD que han patit o pateixen violència de gènere.

És un espai confidencial i de caràcter tècnic, en matèria d'assessorament psicològic i emocional, de suport i acompanyament, en situacions en les quals resulta indicada una intervenció que faciliti i promogui una adequada gestió dels seus recursos personals, emocionals i de comunicació per a assolir, mantenir o recuperar un adequat nivell de benestar psicoemocional i un satisfactori desenvolupament personal.

Cada persona usuària tindrà un pla de treball personalitzat, d'acord amb la problemàtica que plantegi i els objectius a treballar.

L'assessorament psicològic que ofereix aquest servei no és un tractament clínic ni pretén substituir-lo en aquells casos en els quals existeixi una patologia que el faci recomanable. Sí que és, tanmateix, un espai de prevenció i de detecció, en el qual es pot enfocar una derivació a tractament psicoterapèutic, si és necessari.

En funció d'aquesta atenció, es treballarà la possible derivació a un altre recurs o servei adient. En cas contrari, la intervenció finalitzarà a criteri professional un cop assolits els objectius de la intervenció, o bé a sol·licitud de les usuàries.

4. Característiques dels serveis a contractar

Les propostes que presentin les empreses licitadores s'hauran de subjectar als aspectes següents:

4.1. Model de servei

El Servei d'Informació i Atenció a les Dones ha de seguir un model d'atenció especialitzada d'acord amb el Contracte Programa subscrit entre l'Ajuntament de Vilassar de Mar i l'Institut Català de les Dones, ens que depèn de la Generalitat de Catalunya, amb un equip interdisciplinari que intervindrà en funció de les necessitats de cada cas, partint de la demanda inicial i del motiu de consulta. Per a cada dona atesa, filles i fills, s'obriran expedients únics amb caràcter confidencial; serà el SIAD qui custodiarà els expedients i n'establirà els documents que el conformen. També s'haurà de coordinar amb la resta de programes d'actuació de la regidoria de Feminismes i LGBTI+, així com amb els Serveis Socials municipals, amb els serveis de seguretat ciutadana i de salut i, si és el cas, amb altres serveis, en reunions periòdiques establertes a determinar per l'Ajuntament de Vilassar de Mar.

A l'hora ha de desenvolupar estratègies comunitàries de sensibilització i prevenció i promoure accions que visualitzin les dones, com a subjectes d'actuacions que afermin el seu apoderament i millorin les seves capacitats per incidir públicament.



També haurà de dissenyar eines de coordinació, pel que fa a l'abordatge de la violència masclista en el marc dels circuits municipals, atès que el SIAD és un recurs d'accés al circuit de moltes dones que es troben en aquesta situació i actua com a agent de detecció i derivació tal i com estableix la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.

4.2. Funcions i tasques

Les funcions a desenvolupar pel servei són:

- 1) Oferir un servei d'informació, assessorament, primera atenció i, si s'escau, acompanyament, en relació amb l'exercici dels drets de les dones en tots els àmbits: laboral, social, personal, familiar, entre d'altres.
- 2) Facilitar atenció i assessorament jurídic i psicològic especialitzat a les dones que ho requereixin.
- 3) Facilitar atenció i assessorament psicològic especialitzat als infants que ho precisin.
- 4) Actuar com a observatori de la realitat de les dones del municipi i proporcionar les informacions necessàries per a col·laborar en la definició de les línies d'intervenció en els plans o programes sectorials, pel que fa a polítiques d'igualtat.
- 5) Assessorar, orientar i realitzar una primera atenció a totes les dones que ho sol·licitin o quan es trobin en situacions de violència masclista.

Aquestes funcions es duen a terme a través de la realització de les tasques següents:

- Acompanyament en els processos de millora personal i emocional de les dones usuàries.
- Sessions grupals de suport psicosocial per a identificar, compartir i elaborar els processos que pateixen les dones, per a contribuir a la seva recuperació i potenciar els seus processos d'autonomia personal.
- Intervenció especialitzada en els processos de millora i eliminació de la violència en les dones que la pateixin.
- Elaboració dels registres de seguiment de les sessions de treball, coordinacions i altres intervencions realitzades dels expedients individuals.
- Traspàs de les informacions necessàries a la professional de referència del servei.
- Derivacions a altres serveis.
- Formar part de la comissió tècnica de seguiment del "Protocol local per a l'abordatge integral de la violència masclista", això com formar part del circuit de violència, que es reuneix trimestralment.
- Elaboració d'informes psicològics per altres serveis públics i administracions.
- Elaboració de certificats d'assistència a les sessions del servei.
- Desenvolupament d'accions que garanteixin la interrelació i la coordinació del SIAD i la resta de serveis municipals que incideixen en l'atenció a les dones (laborals, familiars, econòmiques, entre d'altres).
- Realització de tallers, xerrades, formacions, etc.. a usuàries del servei, ciutadania en general o personal de l'Ajuntament quan escaigui.
- Elaboració de l'estadística del servei i la memòria anual.



SUPPORT I ATENCIÓ PSICOLÒGICA

Consisteix en l'atenció psicològica a les dones usuàries del SIAD, per derivació del servei d'informació, atenció i seguiment. S'oferirà el suport i l'acompanyament emocional necessari per a la millora de les situacions vitals que originin la demanda i es registraran totes les actuacions en els expedients personals. Aquest servei serà de 20 hores setmanals, 80 hores mensuals amb una durada d'11 mesos.

La psicòloga del SIAD tractarà:

- Necessitats d'adquirir habilitats personals, socials i d'autonomia personal.
- Problemes de violència masclista que també afecten a fills i filles.
- Solitud i trastorns menors, com ara angoixa i depressió.
- Trastorns alimentaris.
- Síndrome del "niu buit".
- Síndrome de "Peter Pan".
- Sexualitat i problemes de parella.
- Acceptació dels canvis relacionats amb l'envelliment i la jubilació.
- Processos de dol (per malaltia, abandonament, mort,...)
- Alteracions psicològiques en el període de gestació i lactància.
- Conflictes amb les relacions familiars (pares, fills/es...).
- Problemes laborals, d'assetjament i de manca d'autoestima
- Altres que poden afectar de manera significativa el drets de les dones. Inclou:
 - Acompanyament en el procés d'apoderament de la dona: contribuir a la millora de les capacitats personals per afavorir l'autonomia i l'autoestima i facilitar el procés de decisions personals per afrontar les situacions que les assistides pateixen.
 - Seguiment psicològic individualitzat en situacions de violència masclista.
 - Suport psicològic grupal i promoció de grups d'autoajuda.
 - Derivacions i coordinacions amb altres serveis.
 - Traspàs de les informacions necessàries a la professional de referència del servei.
 - Emissió d'informes psicològics a d'altres serveis públics i administracions.
 - Coordinacions amb la resta de membres de l'equip per tal de valorar aquells casos que s'estan treballant.

SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA I D'ASSESSORAMENT LEGAL

L'encàrrec d'aquesta especialitat és oferir assessorament jurídic a les usuàries del SIAD, especialment les que mostrin indefensió i/o discriminació per raó de gènere, per derivació del servei d'informació, atenció i seguiment. Es proporcionarà un assessorament clar i especialitzat i es registraran totes les actuacions en els expedients personals. Les temàtiques a cobrir seran, bàsicament, qüestions civils (separacions, divorcis, custòdia, parelles de fet...), laborals i penals (violència masclista...).

Aquest servei serà de 12 hores setmanals, 48 hores mensuals amb una durada d'11 mesos i inclou:



- Prestar informació jurídica a les usuàries que la requereixin, especialment en cas de manca d'aquesta i possible situació d'indefensió.
- Seguiment del processos judicials i assessorament en el seu desenvolupament.
- Si s'escau, emetre informes jurídics a altres serveis i administracions i fer derivacions a d'altres serveis jurídics.
- Coordinació amb altres professionals de la xarxa d'atenció a dones en situació de violència del municipi.
- Millorar la capacitat de les dones per reclamar drets quan es produeixin desequilibris per discriminació per raó de gènere.
- Facilitar el procés de decisions personals per tal de fer front als procediments judicials dels quals les usuàries en són part.

SERVEI D'INFORMACIÓ, ATENCIÓ SOCIAL I SEGUIMENT

Consisteix en oferir la primera atenció, acollida i seguiment a les dones que s'adrecin al servei, obrir el corresponent expedient, fer el seguiment dels casos i les derivacions a serveis externs que siguin adients.

Aquest servei serà de 25 hores setmanals, 100 hores mensuals amb una durada de 12 mesos.

Les tasques principals de la professional d'acollida són:

- Acollida de les usuàries
- Quan la situació de la dona sigui de violència masclista realitzarà els tràmits dels recursos corresponents: TAM, RAI, acollides residencials d'urgència, entre d'altres.
- Valoració de la necessitat d'intervenció psicològica.
- Valoració de la necessitat de derivació al servei d'assessorament jurídic.
- En el cas que hi hagi filles i fills, donar servei i/o tramitar derivacions als recursos en la situació que es poden trobar en el cas de violència masclista envers la mare.
- Coordinació amb la resta de professionals del SIAD.
- Coordinació amb altres àrees de l'Ajuntament.
- Gestió d'aplicatius.
- Disseny i implementació d'actuacions de sensibilització.
- Valoració i gestió de recursos: ajuts econòmics, cases d'acollida, advocats d'ofici...
- Col·laboració en les activitats del SIAD, quan es consideri necessari.
- Col·laboració en els projectes i programes externs al servei quan es consideri necessari i/o oportú.
- Suport al teixit associatiu femení del municipi.
- Aquelles altres funcions similars que se li encomanin.

SERVEI DE SUPORT I ATENCIÓ PSICOLÒGICA INFANTIL

Consisteix en l'atenció psicològica als fills i a les filles de les usuàries del SIAD, per derivació del servei d'informació, atenció i seguiment. S'oferirà el suport i l'acompanyament emocional necessari per a la millora de les situacions vitals que originin la demanda i es registraran totes les actuacions en els expedients personals.



Aquest servei s'oferirà 12 hores setmanals, 48 hores mensuals amb una durada d'11 mesos, i oferirà orientació psicoterapèutica, en:

- Conflictes i dinàmiques no funcionals en les relacions familiars, que derivin d'una desigualtat per raó de gènere o orientació sexual, o de violència masclista.
- Processos de canvi i crisis vitals, fruit d'una desigualtat per raó de gènere o orientació sexual, o de violència masclista.
- Angoixa, depressió i altres alteracions psicoemocionals derivades del maltractament patit per la mare.
- Detectar possibles situacions de violència i establir les derivacions i el seguiment pertinents.
- Treballar amb els nens i les nenes per a capacitar-los, incrementar la seva autonomia i autoestima personal; facilitar el procés de presa de decisions per a superar adientment la situació que viuen; orientar i derivar, si s'escau, cap a serveis especialitzats en tractament clínic específic o de llarga recuperació.
- Col·laborar en les activitats del SIAD, quan es consideri necessari.
- Elaboració de memòries i proposta d'actuacions.

L'empresa adjudicatària serà també responsable de dur a terme les tasques de gestió derivades dels processos de treball esmentats. En concret, la recollida de dades relatives a la prestació del servei, per tal de facilitar el seu seguiment i avaluació pels serveis tècnics municipals competents, la justificació de subvencions, etc.

Pel que respecta a les tasques administratives, aquestes seran portades a terme des de Serveis Socials (sense perjudici que l'Ajuntament pugui modificar-ho per necessitats del servei) i comprenen:

- Recepció presencial i atenció telefònica.
- Arxiu de documentació i d'expedients, d'acord amb els criteris que defineixi la regidoria de Feminismes i LGBTI+.
- Gestió logística i documental necessària per al funcionament del SIAD. La gestió de tot el conjunt haurà de tenir en compte les necessàries activitats de coordinació internes i amb la tècnica municipal responsable del contracte.

5. Hores de prestació del servei

El Servei d'Informació i Atenció a les Dones de l'Ajuntament de Vilassar de Mar haurà de romandre en funcionament de dilluns a divendres, en franges de matí o tarda. Les hores són distribuïdes segons el quadre horari que consta a continuació, sense perjudici que l'Ajuntament pugui modificar aquesta dedicació per necessitats del servei:

Professional	Hores de dedicació setmanals
Acollida	25 hores setmanals
Psicologia (adultes)	20 hores setmanals
Psicologia infantil	12 hores setmanals
Assessorament jurídic	12 hores setmanals



L'horari d'atenció del SIAD serà acordat amb la persona responsable del servei i s'haurà de modificar en el cas de dies festius intersetmanals que coincideixin amb el referit horari d'obertura del servei. A tal efecte, l'empresa adjudicatària farà una **proposta que permeti respectar les hores de servei setmanals** a la persona responsable del contracte.

En termes generals, la durada de cada sessió individual serà d'1 hora (45 min. de visita i 15 min. de registre al programa), pel que fa a les quatre prestacions que componen el Servei.

La participació i la realització de sessions grupals es determinaran segons criteri del l'equip del SIAD i de la Tècnica de Feminismes i LGBTI+ de l'Ajuntament.

Durant el mes d'agost, el SIAD romandrà tancat, excepte pel que fa a la prestació d'Informació, atenció social i seguiment. L'empresa adjudicatària es compromet a aportar la treballadora que s'encarregui de substituir la persona que habitualment desenvolupa aquestes tasques.

6. Mitjans materials i tècnics adscrits al servei

El servei objecte d'aquesta contractació es prestarà a les dependències de l'Espai 9 centre (Avinguda Montevideo, 47, de Vilassar de Mar). Aquesta nova ubicació del servei comportarà, prèviament a l'inici de la prestació del servei, la dotació per part de l'Ajuntament de Vilassar de Mar del mobiliari necessari per a garantir-ne el bon funcionament. Així mateix, s'assumirà la despesa corresponent als subministraments bàsics d'electricitat, aigua, gas, manteniment i neteja. L'adjudicatària es compromet a realitzar un bon ús del material, instal·lacions i equipament vinculats al servei. Així mateix, l'adjudicatària es compromet a aportar un ordinador portàtil per cada professional del servei, és a dir, 4 unitats.

7. Mitjans personals

L'adjudicatària haurà de disposar en tot moment del personal necessari per a la prestació del servei objecte de la contractació, tenint en compte les prestacions, funcions i tasques a desenvolupar i els horaris descrits amb anterioritat. Aquest personal haurà de disposar, amb caràcter mínim i obligatori, de la qualificació professional i tècnica següent:

SUPPORT I ATENCIÓ PSICOLÒGICA: Llicenciatura o grau en Psicologia i haver executat, com a mínim, 2 treballs similars als de l'objecte del contracte en els últims 3 anys.

SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA I D'ASSESSORAMENT LEGAL: Llicenciatura o grau en Dret, amb col·legiació i accés a l'advocacia, i haver executat, com a mínim, 2 treballs similars als de l'objecte del contracte en els últims 3 anys.

SERVEI D'INFORMACIÓ, ATENCIÓ SOCIAL I SEGUIMENT: es demana titulació universitària en l'àmbit social (com ara treball social, educació social o estudis socioculturals de gènere) i haver executat, com a mínim, 2 treballs similars als de l'objecte del contracte en els últims 3 anys.

SERVEI DE SUPPORT I ATENCIÓ PSICOLÒGICA INFANTIL: Llicenciatura o grau Psicologia, amb experiència en Psicologia infantil i haver executat, com a mínim, 2 treballs similars als de l'objecte del contracte en els últims 3 anys.



Les titulacions s'acreditaran mitjançant còpia dels títols oficials corresponents. Pel que fa a l'experiència mínima de tres anys, caldrà aportar certificats de bona execució expedits o visats per l'òrgan competent.

Correspon a l'empresa adjudicatària la selecció del personal que, reunint els requisits de qualificació necessaris, durà a terme l'execució de les funcions ja detallades, sens perjudici de la verificació per part de l'Ajuntament del compliment d'aquests requisits.

L'empresa adjudicatària assumirà l'obligació d'exercir, de forma real, efectiva i continuada, el poder de direcció inherent a tot empresari sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte. En particular, assumirà la negociació i pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions en cas de baixa o absència (per qualsevol d'aquests motius), les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com tots els drets i obligacions que es deriven de la relació contractual entre empleat i empresari.

L'empresa adjudicatària ha de facilitar a l'Ajuntament de Vilassar de Mar, abans de l'adjudicació, la relació de personal, juntament amb la seva categoria professional, funcions i titulacions, que ha de coincidir amb l'oferta presentada. D'altra banda, haurà de comunicar, amb una antelació de 15 dies naturals a l'ens local, qualsevol modificació que es produeixi en la relació inicial de persones adscrites a la realització del contracte, i n'haurà d'obtenir el vistiplau.

L'adjudicatari promourà i vetllarà pel convenient reciclatge, la millora de la formació i la supervisió tècnica de les persones que componen l'equip.

Per la seva banda, L'Ajuntament de Vilassar de Mar podrà demanar qualsevol altre document o certificat oficial que consideri necessari per a comprovar el compliment de les obligacions esmentades.

L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, per tal de no alterar el bon funcionament del servei, i haurà de garantir el cobriment de les absències del seu personal de forma immediata, de manera que en cap moment de la prestació del servei pugui quedar reduïda la dotació de personal. A més, i en cas de substitució del personal, l'empresa adjudicatària haurà d'assegurar que el nou personal coneix suficientment el funcionament del servei i els protocols aplicables, per a un relleu correcte.

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà del tractament correcte del personal en relació a les persones usuàries, així com del tractament correcte al seu propi personal.

De totes aquestes circumstàncies es mantindrà informat l'Ajuntament en tot moment.

L'empresa contractista vetllarà especialment per què el personal adscrit a l'execució del contracte desenvolupi la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions atribuïdes.

8. Obligacions de l'empresa adjudicatària

El contractista haurà de prestar de servei amb la deguda diligència i professionalitat i assumir, entre altres, les obligacions següents:



- a) Executar el servei d'acord amb les funcions mínimes relacionades amb anterioritat.
- b) Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest ple, en el plec de prescripcions administratives i en l'informe justificatiu de necessitat de contractació. En cas d'extinció del contracte, l'adjudicatari ha de prestar el servei fins que un altre se'n faci càrrec.
- c) Respondre dels danys que es derivin del funcionament del servei.
- d) Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- e) Presentar per escrit al responsable municipal del servei qualsevol comunicació, canvi, incidència o petició que tingui a veure amb el funcionament del servei.
- f) Informar a l'ens local de qualsevol situació o incidència que afecti les persones ateses i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar, a través de la seu electrònica de l'Ajuntament de Vilassar de Mar.
- g) Utilitzar el català com a llengua vehicular de les accions incloses en el contracte, emprant-la sempre en els aspectes administratius i de gestió i adaptant-se a les necessitats lingüístiques de les persones ateses que no entenguin la llengua.
- h) Disposar d'un pla de riscos laborals del servei, que contempli les mesures de seguretat davant possibles agressions.
- i) Proporcionar al personal els certificats digitals corresponents per a la signatura electrònica.
- j) Indemnitzar, d'acord amb el que preveu l'article 214 del RDLEG 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic (TRLCSP), els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte.
- k) Desenvolupar un sistema de control, seguiment i avaluació de la prestació del servei, que ha d'incloure necessàriament un mecanisme per a conèixer, valorar i avaluar la satisfacció de les persones usuàries.
- l) Facilitar la informació i complimentar els indicadors de gestió, de seguiment i de control de qualitat acordats amb l'ens local.
- m) Lliurar una memòria final anual que serveixi per a avaluar el servei, durant el primer trimestre de l'any següent, seguint les directrius que es donin des de l'Ajuntament de Vilassar de Mar.
- n) Comunicar al responsable del contracte totes les incidències que es produeixin en la prestació del servei.
- o) No utilitzar el nom i la imatge interna o externa de l'equipament amb motius publicitaris o qualsevol altre d'interès exclusiu de l'adjudicatari, sense que ho autoritzi prèviament i de forma expressa l'Ajuntament de Vilassar de Mar.



- p) Fer constar el caràcter municipal de les activitats i serveis que realitzi, així com els logotips de l'Ajuntament de Vilassar de Mar. En el seu cas, els diversos elements de papereria i similars hauran de ser autoritzats per l'Ajuntament de Vilassar de Mar i estar d'acord amb el disseny corporatiu.
- q) Autoritzar la cessió dels seus drets d'imatge i els del seu personal per a qualsevol enregistrament o fotografia que es faci amb l'objectiu de donar difusió de les activitats a qualsevol dels mitjans de comunicació municipals.
- r) Complir, si escau, per a tots els treballadors adscrits al servei contractat, allò que determina l'article 13.5 de la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor, modificada per la Llei 26/2015, de 28 de juliol, pel que fa a no haver estat condemnats per sentència ferma per delictes contra la llibertat i indemnitat sexual.
- s) Complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, per tal de garantir i protegir les corresponents a les persones usuàries del servei.
- t) Utilitzar correctament els mitjans materials posats a la disposició del SIAD per part de l'Ajuntament.
- u) Aportar un ordinador portàtil per a cada professional, és a dir, 4 unitats.

9. Drets i obligacions de l'Ajuntament

El contractant ostentarà les potestats següents:

- a) Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic.
- b) Controlar la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar les tasques que s'estiguin desenvolupant.
- c) Ostentar la propietat material dels expedients, informes, documents generats o treballs.
- d) Donar les directrius i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- e) Sol·licitar al contractista els informes i la documentació que s'estimin pertinents i ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
- f) Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

L'ens local, d'altra banda, es compromet a:

- a) Garantir l'autonomia de gestió del contractista en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- b) Facilitar un espai amb una recepció, una sala de treball, un despatx d'entrevistes i l'accés a una sala de reunions.
- c) Aportar el material mobiliari i d'infraestructura, a fi de garantir el bon funcionament del servei i segons els recursos que disposi l'equipament.



- d) Facilitar l'accés a l'aplicació Hestia, o aquella que es determini.
- e) Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- f) Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball, els criteris de treball o el manual de procediments establerts que afectin a la prestació del Servei.
- g) Correspon a l'òrgan de contractació les prerrogatives de direcció, interpretació, modificació i suspensió del contracte en la forma i condicions que pels contractes administratius preveu la LCSP.

10. Seguiment i control del servei

La coordinació i supervisió del servei objecte del contracte anirà a càrrec de la persona responsable del contracte (Tècnic/a de Feminismes i LGBTI+), la qual dictarà les instruccions necessàries a l'empresa adjudicatària per a la seva normal i eficaç realització. També establirà un calendari de reunions periòdiques de coordinació amb la representació de la direcció de l'adjudicatària, amb l'objectiu de fer el seguiment i avaluació del funcionament del servei i, si s'escau, acordar les mesures adients per millorar-ho. Això no exclou que es puguin fer altres reunions puntuals segons les necessitats que sorgeixin.

A més a més, la persona responsable del contracte desenvoluparà les tasques següents:

- Supervisar el correcte desenvolupament de les funcions encomanades al personal.
- Mantenir reunions periòdiques amb el personal del SIAD per tal de conèixer els casos que s'estan seguint i poder introduir les millores i/o modificacions necessàries.
- Informar l'Ajuntament sobre les variacions en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, així com sobre qualsevol incidència en relació amb la prestació del servei.
- Canalitzar la comunicació entre el personal adscrit al contracte i l'Ajuntament en tot allò relatiu a l'execució del contracte.

D'altra banda, l'adjudicatària facilitarà tota la informació relativa al servei de SIAD que li sigui demanada pel personal d'aquella regidoria. Igualment, el mantindrà informat de qualsevol incidència a través dels canals més efectius per a la seva resolució, els quals es determinaran conjuntament amb l'Ajuntament.

11. Supòsit de vaga

En cas de vaga legal, el contractista haurà de mantenir informat l'Ajuntament (a través de la Tècnica d'Igualtat de l'Ajuntament) sobre les incidències i desenvolupament de la vaga. El contractista haurà de presentar un informe (en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga) on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar. Com a conseqüència, es deduiran en la factura corresponent les hores no prestades.



12. Teletreball

Donada la importància que li atribueix aquest ens local al fet d'oferir informació, atenció i assessorament a dones en situació de risc (així com a llurs fills i filles, si escau) s'exigirà la presència del personal del SIAD a la dependència destinada a tal efecte, pel que fa a les tasques d'atenció al públic i de coordinació (interna i amb altres serveis).

En cas que el personal del SIAD assisteixi a una formació de manera telemàtica en horari laboral, aquesta la durà a terme a les instal·lacions del seu lloc de treball.

13. Protecció de dades de caràcter personal

Les dades de les persones usuàries del SIAD hauran de ser tractades d'acord amb el que disposa el Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i la normativa estatal que correspongui. L'empresa adjudicatària del servei tractarà les dades de les persones usuàries d'acord amb la normativa esmentada i garantirà que no les utilitzarà amb cap altra finalitat que no sigui la del servei a prestar, ni realitzarà còpies de cap dada. La transferència de dades personals a requeriment de tercers autoritzats (recepció de les peticions i tramesa d'informació) serà gestionada per l'Ajuntament a través de la persona responsable del contracte.

14. Documentació, finalització del contracte i traspàs

L'Ajuntament de Vilassar de Mar és el titular de la documentació derivada de la relació amb les usuàries, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que el contractista elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per l'ens local, per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

En execució dels articles 25, 28.3.g i 35 del Reglament General de Protecció de Dades (UE) 2016/679, quan finalitzi la vigència del contracte, el contractista haurà d'efectuar una devolució ordenada de la documentació (en format electrònic i/o paper) de les dades de l'actual adjudicatari a aquesta administració municipal, i acreditar que, un cop validada la correcta recepció de les dades per part de l'Ajuntament de Vilassar de Mar, procedirà a la destrucció de qualsevol còpia de fitxers amb dades en els seus entorns i documentació en paper.

El Servei corresponent i l'empresa adjudicatària formalitzaran un contracte a tercers amb accés a dades —Encarregat del tractament— que haurà d'incloure:

- Objecte del contracte i identificació de la informació afectada,
- Tractament de dades de caràcter personal,
- Finalitat i durada del tractament,
- Tipologia de dades personals i categoria d'interessats,
- Mesures de seguretat,



- Obligacions de l'Encarregat/ada del tractament,
- Deure de conservació i destinació de les dades,
- Responsabilitat, i
- Protecció de dades, que especificarà clarament on els interessats podran exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió, així com sol·licitar la portabilitat de les dades.

En el cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que acabi la prestació efectuarà un traspàs dels casos a la nova empresa que en resulti adjudicatària del servei en el termini dels deu dies previs a l'inici de la nova prestació.